Guía de referencia rápida

Nuevo procedimiento para la verificación automática de residentes

Introducción

Con motivo de la entrada en vigor del Real Decreto Ley 1/2014, de 24 de enero, en referencia al descuento de residentes aplicable en el territorio español, Amadeus pone en marcha, desde el 30 de octubre, una serie de cambios que afectan a las reservas que incorporen un descuento de residentes. A partir de esta fecha, para verificar la condición de residente y beneficiarse de este descuento, se hace obligatoria una consulta al Sistema de Acreditación de Residentes Automatizados (S.A.R.A.) en el momento de la emisión (TTP) y la información del resultado de la consulta se incorporará en la reserva (en un elemento SSRCKIN para cada segmento y pasajero con derecho a este descuento), y será comunicada a la aerolínea.

Los posibles resultados de la consulta son:

- **Verificado**: el pasajero no necesita presentar el certificado de residencia que acredite su condición de residente en el aeropuerto.
- **No verificado**: el pasajero está obligado a presentar el certificado de residencia que acredite su condición de residente. En caso de no poder presentar un documento que justifique su condición de residente, el pasajero no podrá embarcar con el billete que generó la respuesta.

Cambios en el proceso de reserva y emisión

Para automatizar el proceso de la consulta ha sido necesario incorporar una serie de cambios en el proceso de la reserva con descuentos de residente:

1. Nuevo elemento FZNM/ que reflejará el nombre literal del pasajero tal y como aparece en su DNI/NIE. Este elemento es obligatorio (necesario para emitir la reserva) para todos los pasajeros que soliciten el descuento. El formato de este elemento se describe en la tabla siguiente:

Orden	Elemento	Estado	Descripción
1	FZ	Obligatorio	Identificador del segmento
2	PAX o INF	Opcional u Obligatorio	Identificador del tipo de pasajero de tres caracteres alfabéticos. El elemento es obligatorio para diferenciar el pasajero adulto (PAX) del bebé asociado (INF) en el elemento NM del PNR
3	NM	Obligatorio	Identificador de nombre
4	/	Obligatorio	Separador
5	Apellido 1	Obligatorio	Primer apellido del pasajero
6	/	Obligatorio	Separador
7	Apellido 2	Opcional	Segundo apellido del pasajero. Si en el documento (NIE) del pasajero no figura un segundo apellido el campo se deja en blanco manteniendo los separadores
8	/	Obligatorio	Separador
9	Nombre	Obligatorio	Nombre del pasajero
10	/Px	Obligatorio	Asociación al segmento de nombre NM que corresponda

Ejemplos:

Pasajero con un solo apellido: `>FZNM/RAMIRO//JUAN PEDRO/P2`

Pasajero adulto con bebé asociado:

```
>FZ PAX NM/YUSTE//MARTA/P2
>FZ INF NM/YUSTE/MORENO/NEREA/P2
```

El nombre incluido en este elemento es el que se utiliza para realizar la consulta a S.A.R.A., por lo que debe coincidir con la información del DNI/NIE del pasajero. Además, el sistema realiza una comprobación previa de los elementos NM y FZNM/ para verificar la coincidencia de los datos. En caso de una discrepancia grande, el pasajero podría aparecer como no verificado, teniendo que presentar el certificado que acredite su condición de residente.

Nota: Aunque en el presente documento se indica que se debe reflejar el nombre literal del pasajero tal y como aparece en su documentación: DNI/NIE, hay que tener en cuenta que el sistema no admite determinados caracteres: Ñ, Ç, tildes, apóstrofe, etc.; que provocarán un error de formato y los datos no se reflejarán en la reserva teniendo que reintroducirlos, sustituyéndolos por caracteres válidos. Ejemplo: Si un pasajero se apellida MUÑOZ, en el sistema se introducirá MUNOZ.

2. Consulta automática a S.A.R.A. para verificar la condición de residente de los pasajeros que lo solicitan.

En el momento de la emisión de los documentos de viaje (TTP), para todas las reservas que contengan un elemento de descuento de residente, el sistema enviará de forma automática una consulta al sistema de verificación de residentes.

3. Inserción en la cara del PNR de un **elemento SSRCKIN** por pasajero y segmento, que indica el resultado de la consulta.

El sistema refleja el resultado de la consulta, VERIFICADO o NO VERIFICADO, en la reserva mediante elementos SSRCKIN para cada uno de los pasajeros y segmentos.

```
SSR CKIN IB HK1 RESIDENT RCDN/10000944S/380012/VERIFICADO/21989/S3/P1
SSR CKIN IB HK1 RESIDENT RCDN/10000944S/380012/VERIFICADO/21989/S4/P1
SSR CKIN IB HK1 RESIDENT RCDN/11111111H/380012/NOVERIFICADO/21990/S3/P2
SSR CKIN IB HK1 RESIDENT RCDN/11111111H/380012/NOVERIFICADO/21990/S4/P2
```

En el caso de que haya un pasajero adulto con un bebé asociado el SSRCKIN del bebé se identificaran con el indicador INF:

```
SSR CKIN IB HK1 RESIDENT BPDN/11111111H/070027/NOVERIFICADO/17575/INF/S3
```

4. Inclusión del **resultado de la consulta en el itinerario**. Debido a que la consulta se realiza en el momento de la emisión, para que los agentes de viaje puedan informar a sus clientes del resultado de la consulta, se han prohibido todas las transacciones combinadas de emisión e itinerario para este tipo de reservas. De esta forma se realiza la emisión de los billetes y posteriormente se obtiene el itinerario en el que aparece la información referente al resultado de la consulta.

El texto que aparece, tanto en el itinerario como en el recibo de billete electrónico, para un pasajero VERIFICADO es:

EL PASAJERO *APELLIDO/NOMBRE*

SUBVENCIONADO VERIFICADO.

NO REQUIERE APORTAR ACREDITACIÓN DE RESIDENCIA.

Y para un pasajero NO VERIFICADO:

EL PASAJERO *APELLIDO/NOMBRE*

SUBVENCIONADO A ACREDITAR/ NO VERIFICADO:

EL PASAJERO DEBE IDENTIFICARSE Y ACREDITAR SU CONDICION DE

BENEFICIARIO EN FACTURACION O EMBARQUE.

EN CASO CONTRARIO EL PASAJERO NO PODRA REALIZAR EL VIAJE CON ESTE TITULO DE TRANSPORTE.

A continuación se mencionan algunas de las transacciones que no se podrán realizar:

Transacciones inhibidas:
TTP/ITR/IEP
TTP/ITR/IBP
TTP/ITR/IEPJ
TTP/ITR/IBPJ
TTP/IEP
TTP/IBP
TTP/IEPJ
TTP/IBPJ
TTP/IEP-EMLA
TTP/IBP-EMLA

Transacciones inhibidas:
TTP/IEPJ-EMLA
TTP/IBPJ-EMLA
TTP/ITR/IEP-EMLA
TTP/ITR/IBP-EMLA
TTP/ITR/IEPJ-EMLA
TTP/ITR/IBPJ-EMLA
TTP/IEP-EML-XXXXXXXX@GMAIL.COM
TTP/IBP-EML-XXXXXXXX@GMAIL.COM
TTP/IEPJ-EML-XXXXXXXX@GMAIL.COM
TTP/IBPJ-EML-XXXXXXXX@GMAIL.COM
TTP/ITR-EML-XXXXXXXX@GMAIL.COM
TTP/ITR/IEP-eml-XXXXXXXX@es.amadeus.com
TTP/ITR/IBP-eml-XXXXXXXX@es.amadeus.com
TTP/ITR/IBPJ-eml-XXXXXXXX@es.amadeus.com
TTP/ITR/IEPJ-eml-XXXXXXXX@es.amadeus.com
TTP/TTM/IEP (y resto de combinaciones con el itinerario)

5. Nueva solución de reintento de verificación de residentes

Se ha desarrollado una nueva solución que sustituirá al actual *script* utilizado para realizar las consultas de verificación de los pasajeros residentes.

Una vez emitida la reserva, en la que ya aparecerá el resultado de la consulta realizada de forma automática en el momento de la emisión, los agentes de viajes tendrán la opción de realizar consultas posteriores al sistema de verificación. Para realizar esta consulta es necesario que se cumplan las siguientes condiciones:

- Tener una reserva activa y emitida con pasajeros solicitantes de la subvención que no hayan obtenido un resultado VERIFICADO en la primera consulta.
- Que la respuesta de NO VERIFICADO se deba a que la base de datos de Fomento no ha encontrado una correspondencia de nombre en el momento de la consulta.
- Que haya coherencia entre el nombre del pasajero incluido en el campo FZNM/ y en el campo NM.
- Que la petición se envíe en las 3 horas posteriores a la emisión.
- No superar el máximo de 10 llamadas para el mismo billete (incluida la primera en el momento de la emisión).

Proceso de reserva y emisión

Proceso de reserva y emisión con los cambios que se incorporan en el sistema:

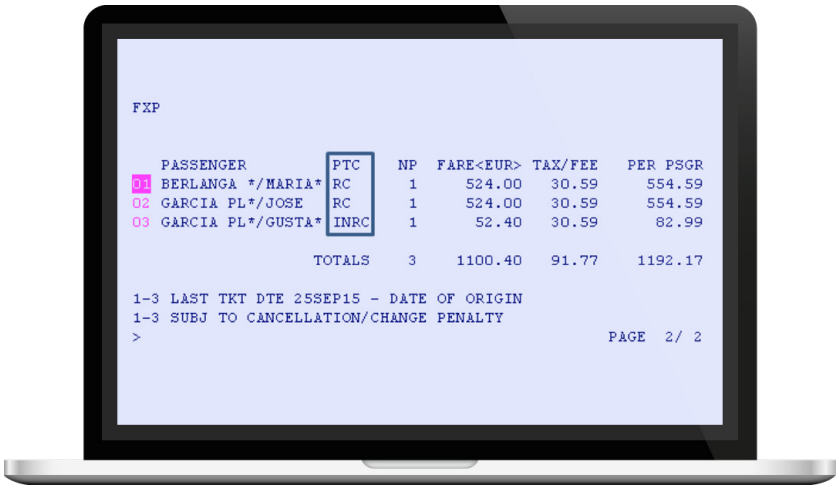
1. Reserva con pasajeros residentes en la que se han incluido los segmentos de descuento FD correspondientes a cada uno de los pasajeros

--- RLR ---
RP/MADI12553/MADI12553 HP/SU 28AUG14/0903Z 6KQQOG
1.BERLANGA SOTO/MARIA ENGRACIA
2.GARCIA PLATA/JOSE(INF/GUSTAVO/19FEB14)
3 UX9161 Y 25SEP 4 LPAMAD HK2 1000 1345 E*
4 UX9172 Y 02OCT 4 MADLPA HK2 2 2005 2200 E*
5 AP MAD TBA - THE CTS IN SPANISH MARKET - A
6 TK OK28AUG/MADI12553
7 SSR INFT UX HN1 GARCIAPLATA/GUSTAVO 19FEB14/S3/P2
8 SSR INFT UX HN1 GARCIAPLATA/GUSTAVO 19FEB14/S4/P2
9 FD RCDN/100009448/380380/P1
10 FD PAX RCDN/30000529L/380380/P2
11 FD INF RCTR/Y0336380L/380380-IN/P2
>

2. Se incluyen los elementos obligatorios FZNM/ para cada uno de los pasajeros en la reserva indicando la asociación de pasajero correspondiente. En caso de que uno de los pasajeros tenga un bebé asociado es obligatorio identificar el tipo de pasajero tanto en el elemento FD como en el FZNM/

```
12 FZ NM/BERLANGA/SOTO/MARIA ENGRACIA/P1
13 FZ PAX NM/GARCIA/PLATA/JOSE/P2
14 FZ INF NM/KAUA/GARCIA/GUSTAVO/P2
```

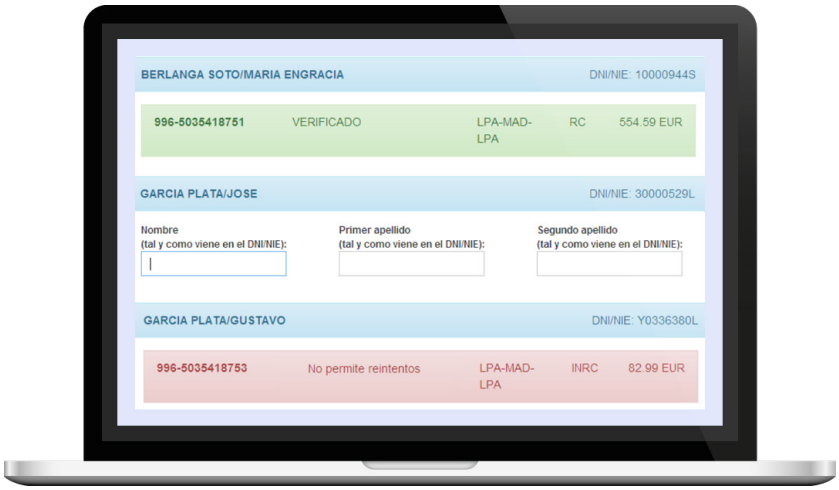
3. Se comprueba que en la cotización se han aplicado los descuentos correspondientes para cada pasajero


FXP
PASSENGER PTC NP FARE<EUR> TAX/FEE PER PSGR
01 BERLANGA */MARIA* RC 1 524.00 30.59 554.59
02 GARCIA PL*/JOSE RC 1 524.00 30.59 554.59
03 GARCIA PL*/GUSTA* INRC 1 52.40 30.59 82.99
TOTALS 3 1100.40 91.77 1192.17
1-3 LAST TKT DTE 25SEP15 - DATE OF ORIGIN
1-3 SUBJ TO CANCELLATION/CHANGE PENALTY
> PAGE 2/ 2

4. Se emiten los documentos de viaje y se recupera la reserva para comprobar si los pasajeros han sido VERIFICADOS o NO VERIFICADOS para esta reserva. En el caso de que haya algún pasajero NO VERIFICADO necesitará presentar en el mostrador de facturación o embarque su certificado de residente.

```
10 SSR CKIN UX HK1 RESIDENT RCDN/30000529L/380380/NOVERIFICADO/22737/S3/P2
11 SSR CKIN UX HK1 RESIDENT RCDN/30000529L/380380/NOVERIFICADO/22737/S4/P2
12 SSR CKIN UX HK1 RESIDENT RCDN/10000944S/380380/VERIFICADO/22736/S3/P1
13 SSR CKIN UX HK1 RESIDENT RCDN/10000944S/380380/VERIFICADO/22736/S4/P1
14 SSR CKIN UX HK1 RESIDENT RCTR/Y0336380L/380380/NOVERIFICADO/22738/INF/S3/P2
15 SSR CKIN UX HK1 RESIDENT RCTR/Y0336380L/380380/NOVERIFICADO/22738/INF/S4/P2
```

5. El agente puede ahora reintentar la consulta a la base de datos de Fomento para los billetes emitidos, para comprobar si puede obtener un resultado positivo para los pasajeros NO VERIFICADOS.
   a) Para ello, con la reserva en la pantalla hay que acceder a la pestaña Scripts y ejecutar la aplicación pinchando en el icono .
   b) El sistema abre una pantalla con los datos de los pasajeros en la reserva, e indica si son VERIFICADOS, y si se puede o no realizar el reintento de los NO VERIFICADOS. Incluye los nombres de los pasajeros para los que se va a realizar una nueva consulta y pincha en el botón “Reverificar”.


BERLANGA SOTO/MARIA ENGRACIA
DNI/NIE: 10000944S
996-5035418751 VERIFICADO LPA-MAD-LPA RC 554.59 EUR
GARCIA PLATA/JOSE
DNI/NIE: 30000529L
Nombre (tal y como viene en el DNI/NIE):
Primer apellido (tal y como viene en el DNI/NIE):
Segundo apellido (tal y como viene en el DNI/NIE):
GARCIA PLATA/GUSTAVO
DNI/NIE: Y0336380L
996-5035418753 No permite reintentos LPA-MAD-LPA INRC 82.99 EUR

   c) El sistema envía la nueva consulta y responde con el resultado, modificando los elementos SSRCKIN en la reserva que corresponda.

6. Una vez recogida esta información en la reserva, el agente puede enviar o imprimir el itinerario o el recibo de billete electrónico para los pasajeros. La información del resultado de la consulta aparece reflejada en estos documentos.

Requisitos

La nueva funcionalidad entra en funcionamiento el 30 de octubre para todas las agencias de viaje en España, así como el acceso a la aplicación de reintentos en todos los terminales de Amadeus Selling Platform.

Recomendamos que antes de empezar a trabajar con el sistema el día 30 de octubre se reinicie Amadeus Selling Platform dos veces.

Documentación

En Amadeus e-Support se ha incluido un manual de usuario más exhaustivo donde se detallan los cambios incorporados, ejemplos y recomendaciones para trabajar con las reservas que incluyan pasajeros con derecho a solicitar estos descuentos.

Soporte

Teléfono de contacto de Atención al Cliente: **807 210 210**

(coste máximo/minuto desde fijo 0,91€; desde móvil 1,27€ impuestos incluidos).

© 2014 Amadeus España